



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Management y proceso administrativo en la Municipalidad de Magdalena
del Mar, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Mosanapon Acosta, Francklin Alexis (ORCID: 0000-0003-2195-9475)

ASESOR:

Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico en agradecimiento a Dios por siempre protegerme y guiarme a mí, a mi familia, a mis seres queridos y a todos los que me enseñaron a valorar lo bello de la vida, a todas aquellas personas que sin conocerme me dieron la oportunidad de crecer en lo personal y profesional, quiero decirles que todo lo que hago siempre será por ser una mejor persona cada día, gracias por quererme como soy, con defectos y virtudes, esperando que siempre se sientan orgullosos de mí. Gracias a Dios por todo.

Agradecimiento

Agradezco siempre a Dios por todo, por darme salud, trabajo y amor, por haberme bendecido con una gran y hermosa familia, que me motivan a seguir adelante día tras día en mis objetivos y por enseñarme a ser humilde, honesto y sincero. A mi Jefa la Arq. María Asunción Escudero Arguedas, excelente profesional, quien me enseñó a trabajar siempre en el marco de la Ley, a mi amiga, compañera y pareja la Lic. Katherine Carrillo Villa, gracias por todo, en especial por darme el regalo más grande de la vida a nuestra hija que será motor y motivo para seguir creciendo en lo profesional y como persona, agradezco a la Universidad Cesar vallejo por la formación académico profesional de mi carrera, los aprendizajes y experiencias obtenidos, finalmente a mi asesor, mentor y guía el Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza quien me enseñó la importancia de la investigación.

PÁGINA DEL JURADO

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------


Declaratoria de autenticidad

Yo, Francklin Alexis Mosanapon Acosta con DNI N° 42205629, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la Tesis titulada: “Management y Proceso Administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019” y toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 diciembre de 2019.



Francklin Alexis Mosanapon Acosta
DNI N° 42205629

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	17
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
2.2. Operacionalización de variables.....	17
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5. Procedimiento.....	24
2.6. Método de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	46

RESUMEN

La presente investigación tiene el objetivo general determinar la relación entre Management y el Proceso Administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. La primera variable Management según De Miguel, Herrero y Bañon (2014), indica que cuando se plasma el trabajo ejecutivo se denomina Management, cuya mejor traducción sería gestión de manos de cualquier nivel. La segunda variable Proceso Administrativo según Murcia (2014), están dirigidos a lograr aplicar procesos de mejoramiento integral y continuo en empresas establecidas, lo cual indica que es muy importante nuestra investigación porque nos ayudara a mejorar la problemática existente en gestión y procesos administrativos. Ya que ambos van relacionados nos permitirá lograr nuestro objetivo trazado a mediano y corto plazo. La investigación tiene un enfoque cuantitativo porque los resultados podrán ser cuantificados, bajo estadística y los resultados que se obtengan serán reales., de nivel descriptiva correlacional porque describe las relaciones entre dos o más variables en el momento determinado, con un diseño metodológico no experimental de corte transversal, ya que las variables no fueron manipuladas y la información se recogió en un tiempo determinado. El tipo de investigación es aplicada porque se han utilizado conocimientos científicos y teorías de las variables para dar solución al problema en estudio y de método hipotético deductivo porque es un proceso que nace de unas afirmaciones en forma de hipótesis y busca confrontar las hipótesis, intuyendo de esos resultados que se comparan con la realidad. En este contexto la muestra censal que se tomará de la población será de 51 colaboradores, ya que es una cantidad que se puede medir sin necesidad de usar formula, la técnica que se utilizo fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario en tipo Likert, con el propósito de realizar preguntas directas de acuerdo al servicio que se realiza en el municipio y con la finalidad de obtener su opinión. Los datos obtenidos en dicho trabajo de investigación se ingresarán al programa estadístico SPSS 25.0. En conclusión, los resultados determinan que si existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables Managemet y Proceso Administrativo.

Palabras clave: Management, Proceso Administrativo, Gestionar.

ABSTRACT

The present investigation has the general objective to determine the relationship between Management and the Administrative Process in the Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. The first Management variable according to De Miguel, Herrero and Bañón (2014), indicates that when executive work is embodied It is called Management, whose best translation would be Hand Management of any level. The second variable Administrative Process according to Murcia (2014), are aimed at achieving comprehensive and continuous improvement processes in established companies, which indicates that our research is very important because it will help us improve the existing problems in management and administrative processes. Since both are related, it will allow us to achieve our objective set in the medium and short term. The research has a quantitative approach because the results can be quantified, under statistics and the results obtained will be real, of a correlational descriptive level because it describes the relationships between two or more variables at the given time, with a non-experimental methodological design of cross section, since the variables were not manipulated and the information was collected in a certain time. The type of research is applied because scientific knowledge and theories of the variables have been used to solve the problem under study and the deductive hypothetical method because it is a process that stems from some statements in the form of hypotheses and seeks to confront the hypotheses, intuiting those results that compare with reality. In this context the population to be studied is made up of 51 collaborators, and the sample was census, since it is an amount that can be measured without the need to use formula, the instrument used has been the Likert type questionnaire, with the purpose of carrying out Direct questions according to the service that is carried out in the municipality and in order to obtain their opinion. The data obtained in said research work will be entered into the statistical program SPSS 25.0. In conclusion, the results determine that there is a statistically significant correlation between the variables Managemet and Administrative Process.

Keywords: Management, Administrative Process, Manage.

I. INTRODUCCIÓN

Los municipios distritales en la actualidad desarrollan una función clave en el crecimiento del país, donde la finalidad es de satisfacer necesidades de la población local, asegurando su participación en la mejora económica, social y cultural de su respectiva comunidad. Por cuanto mejorara la calidad de vida, esto reflejado con obras en educación, salud, medio ambiente, etc., ya que es fundamental planificar adecuadamente y con eficiencia el presupuesto a ejecutar para el año correspondiente y lograr alcanzar los objetivos trazados.

Ámbito internacional son denominados también como gerencias locales, gobiernos municipales, jefatura local etc., donde los procesos administrativos, son dirigidos a la mejora continua, beneficio y satisfacción de la población, esto conlleva a que cada realidad se adapte al servicio adecuado de manera concreta siendo estos acorde a cada distrito, por lo tanto en la actualidad se está generando estos procesos en su minoría, ya que siempre habrá limitados recursos económicos, logísticos y humanos dependiendo de la realidad de cada país.

En el ámbito nacional se menciona al estado y los municipios, quienes manejan sus recursos de acuerdo a los criterios de sus gobernantes, para la mejora de los procesos administrativos en sus respectivas entidades, localizándose en un nivel no deseado en cuanto a su desarrollo, esto nos lleva a tener un servicio deficiente, lo cual preocupa, porque no cumple con lo requerido. Los usuarios en la actualidad buscan seguridad en los municipios, esperando que estén actualizados y brinden la información conforme a la normativa vigente, con la documentación correcta y en el tiempo debido.

En el ámbito local el Municipio tiene la finalidad, de ser una entidad, organizada, competitiva, innovadora, descentralizada y participativa actuando con eficacia y eficiencia, tratando de conseguir altos niveles en cuanto a la calidad de vida, progresando en conjunto con la comuna, con integridad, responsabilidad e honestidad, promoviendo inversión y empleo, además de garantizar los derechos e igualdad de oportunidades a los habitantes del distrito.

La problemática surge por los limitados recursos logísticos y humanos que existen en la entidad, esto hace que se compliquen algunos procesos, que podrían ser ejecutados en el marco de la ley para llegar a cumplir los objetivos.

El Municipio de Magdalena del Mar, es una entidad Pública que tiene la finalidad de ser participativa, innovadora, descentralizada y competitiva a nivel de organización y que actúe eficientemente para todos, esto permitirá que el progreso del distrito tenga altos niveles de calidad de vida con honestidad, responsabilidad e integridad, permitiéndonos también promover la inversión y el empleo, además de, garantizar la igualdad y derechos de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo a lo establecido en los programas y planes locales de desarrollo.

La presente Investigación tiene la finalidad de conocer el Management y Proceso Administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019, ya que la problemática actual es por la no existencia de una Ordenanza Municipal que regule el horario de funcionamiento y atención al público de las actividades comerciales, profesionales, industriales y de servicios en la Subgerente de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico del municipio. Esta problemática genera deficiencias en la entidad al no poder controlar bajo normatividad el cumplimiento de los horarios de funcionamiento y atención al público de los establecimientos comerciales que existen en diferentes zonas del distrito, ya que son de diferente giro comercial, se pueden encontrar restaurants, peluquerías, oficinas administrativas, bodegas, farmacias etc, dependiendo de esto el horario de funcionamiento, atención, expendio y/o consumo variaran porque tienen diferente público objetivo. Existe mucha fluidez de público en ciertas horas del día, esto también dependiendo del día de la semana que pudiera ser o alguna fecha festiva o feriado que pudiera existir según calendario, por lo cual tenemos que regular el horario de funcionamiento y atención al público, para esto se establecerá un horario: regular, extraordinario y especial, esto de acuerdo al giro y la zona en la cual se encuentren los diferentes comercios, todo reflejado en una Ordenanza Municipal reguladora de horarios.

En este caso, se determinará en qué medida el Management y el proceso administrativo, en la Municipalidad de Magdalena del Mar, es importante para mejorar la gestión en el proceso administrativo y daremos solución a esta problemática existente en el municipio. Por tal motivo respecto a las variables estudiadas en la investigación, he podido recopilar información necesaria acerca de trabajos realizados con anterioridad a nivel internacional y nacional, estos son:

Antecedentes Internacionales, Arauz (2016) El objetivo describe a los procesos debiendo identificar factores que determinen el crecimiento de la empresa, asociados y los que inciden en el desarrollo económico de la cooperativa y del cumplimiento de los socios con sus deberes crediticios, donde adquieren crédito están en la obligación de cumplir con los debidos pagos unas las fechas establecidas ya que, de no cumplir, se endeudaran y no lograran obtener mejor crédito empresarial esperado.

Rojas (2015) tiene como objetivo de desarrollar de modelos que determinen los factores de la organización y que refleje satisfacción e incidan en la calidad de los usuarios que se apersonen a solicitar los diferentes servicios que brinda el municipio, de manera que se ejecute una mejor gestión municipal.

Vera (2015) Donde el objetivo es fundamentar teóricamente la creación de la Ventanilla Única Empresarial, como también el fortalecimiento microempresarial local, esto quiere decir ayudar al empresario a ampliar su conocimiento para que tenga mayor visión empresarial y pueda lograr así sus objetivos y superar obstáculos.

Flores (2015) Donde el objetivo es analizar el proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial. Los resultados que dieron por medio del proceso Administrativo y Gestión Empresarial, se realiza de forma parcial ya que no se lleva adecuadamente el proceso administrativo. Con respecto a la valoración sobre el proceso administrativo y Gestión de la empresa, se verifica si se está realizando correctamente, concluyendo que la Gestión empresarial en la Cooperativa, es limitada ya que existe pocos conocimientos administrativos que tienen los directivos por la poca experiencia que tienen y sumándole el escaso compromiso que existe de parte de ellos. Según los resultados al no existir un adecuado uso de los procesos administrativo, resalta que no respetan el adecuado desempeño de querer realizar una buena Gestión en la Administración.

Tejeda (2014) el objetivo es de mejorar los procesos, como buena práctica el Municipio ha venido mejorando su proceso de atención de licencias por medio del (SARE) Sistema de Apertura Rápida de Empresas que desde la comodidad de su casa o cualquier otro lugar podrá saber si está o no permitido iniciar un negocio de un giro específico en cualquier predio

del municipio. Por lo tanto, se aprecia el avance de las investigaciones sobre la mejora en eficiencia del proceso de licenciamientos municipales.

Antecedentes Nacionales, Rosales (2018) el objetivo establece la relación existente entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones tramitadas en el año 2016. El universo o población de interés se investiga, sobre 260 ciudadanos que han realizado un trámite para obtener una licencia de funcionamiento o autorización municipal.

Castañeda (2017) Planteó como objetivo demostrar el uso de la tecnología de información en combinación con la metodología Business Process Management (BPM) para brindar una mejora en los procesos de licencia de funcionamiento de locales comerciales, de los procesos de otorgamiento de licencia de funcionamiento indeterminado o temporal, Cese y duplicado. Todo mejorara la gestión documental y el proceso de forma correcta y organizada. Esto incluye mejora y rediseño de actividades para el usuario externo (ciudadano) y para el personal interno de la municipalidad. Se concluyó que la propuesta mejora los tiempos del trámite y disminuye los costos de operación del mismo.

Arévalo (2017) el objetivo es analizar los principios de impulso de oficio y de celeridad en el procedimiento para obtener Licencia de Funcionamiento, que emite la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad de Comas 2017, estos principios se están aplicando de manera inadecuada en el proceso de obtención de licencia de funcionamiento, debiendo ser dirigido e impulsado por la autoridad de acuerdo a lo que establece la ley. El resultado obtenido se aborda por los principios de impulso de oficio y de celeridad se aplican inapropiadamente, así como se relacionan de manera directa y que se manifiestan de manera incorrecta en los procedimientos para obtener Licencia de funcionamiento.

Carranza, Valverde y Vera (2016) el objetivo indico realizar la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos, donde la terminación culmina la gestión por procesos y el rediseño de una entidad en base a los mismos, en este caso el de la EMCH CFB, varían según aquello que cambien procesos reales que existen o invalide el rediseño propuesto, siempre que se haya continuado una sistemática incierta y reconocida. Los autores implantan que la gestión por procesos indica que cada organización conoce su realidad y mientras en otra

perspectiva puede variar en cuanto a los investigadores ya que aplica dentro de la organización.

Ponce (2016) el objetivo principal de la gestión por procesos es desarrollar los niveles de creación en una empresa textil, donde detalla como conclusión la ejecución de la Gestión por Procesos y los equipos que deben mejorar de forma continua para favorecer al control del proceso, líneas de fricción que genera cambios. Las fallas figuran el 30% del interés no conforme por el proceso.

El Management según Duarte & Medeiros (2019) el objetivo de la gestión de los POPs es apoyar la toma de decisiones que ofrece pautas prácticas para alcanzar resultados; es una herramienta para difundir conocimientos de las redes de relacione, es el origen para la mejora personal. Todo esto apuntan a direcciones sobre los ejecutivos que añaden conocimiento logrado de literatura de gestión de pop-ups en sus actividades, así como las consecuencias en estos procesos.

Kendrick, Comm, Bartram, Timothy, Cavanagh, Jillian, Edu & Burgess (2019) El objetivo fue examinar las actividades de gestión estratégica de recursos humanos (SHRM) en dos hospitales con una visión hacia el éxito del sitio nuevo. Se empleó el marco teórico de gestión proactiva de la Teoría de Gestión de Crisis (CMT) y canales de comunicación abiertos para investigar los documentos, que eran informes anuales que se plantean el primer año en ambos hospitales, publicaciones sindicales y transcripciones de investigaciones parlamentarias convenientes. El hospital utilizó CMT en sus primeros 12 meses fue demostrativamente más exitoso que el hospital que reportó no haber empleado de manera efectiva la CMT. El éxito en este proyecto se generó por la capacidad del hospital para lograr mejorar las operaciones, sin tener atención negativa de los medios de comunicación, después de 12 meses.

Berger & Gleissner (2018) El que una empresa logre el éxito depende fundamentalmente de la calidad y tipo decisiones empresariales que se tomen por los ejecutivos, esto significa que los sistemas y herramientas que se apliquen para estas decisiones son factores críticos del éxito para lograr tener una buena calidad de decisiones en sí. Los sistemas de gestión de una empresa y sus procedimientos para tomar decisiones deben permitir que los responsables de la toma de decisiones enfrentar riesgos asociados, ya que sólo centrarse en los rendimientos

podría dar lugar a errores de apreciación. Al hacerlo, es necesario no solo predecir las posibles implicaciones de una decisión sobre las ganancias futuras de la empresa, sino también sobre el nivel de calificación y sobre el valor que tiene la empresa para lograr el éxito.

Pertusa, López, Pereira, & Molina (2018) El objetivo es analizar el impacto que logrará el diseño organizacional en la gestión ambiental y el papel que desempeñará el diseño organizacional en la relación entre la gestión de calidad y la gestión ambiental en la industria hotelera. Estos resultados indican que el diseño organizacional influye de forma positivamente en la gestión ambiental y media parcialmente hay relación entre la gestión de la calidad y la gestión ambiental.

Gašová, Kováčiková & Štofková (2017) Las actividades empresariales gerenciales, administrativas, comerciales, manufactureras, etc., enfocadas en la producción o la prestación de servicios, deben gestionarse en su conjunto y contener las actividades sujetas a cierta logística en su organización e interconexión. La transformación de las actividades empresariales en procesos y gestión: identificación, modelización, mapeo, análisis, medición y mejora, a través de la gestión de procesos puede entenderse como un tipo de metodología adecuada para el análisis, evaluación y mejora de procesos clave en el negocio. Un objetivo de la aplicación de la gestión de procesos de negocio es crear un modelo de proceso consistente en procesos de gestión, núcleo, apoyo a la transparencia, medibles y posibles procesos de mejora.

Pallares & Serrano (2017) El objetivo es analizar canales de comunicación vía online que esta dirigidos a accionistas e inversores de transparencia externa en empresas de comunicación, sobre la existencia de modelos en gestión de contenidos y la vinculación que hay entre transparencia, decisión y gestión estratégica. El estudio de casos, analiza contenido y observación. Las empresas analizadas son transparentes en términos económico y financieros con stakeholders externos, que evidencia la buena gestión existente de contenidos gerenciales y asentamiento en condiciones propicias para gestión estratégica.

Cubero & Olivar (2017) El objetivo del artículo es presentar la propuesta que permita facilitar la gestión del cambio de un nuevo sistema de evaluación del desempeño, por metas y compromisos, en el Área de Evaluación de la Universidad Simón Bolívar, lo que conduce

a la toma de decisiones óptimas. La metodología aplicada fue la investigación de acción, muestreo por entrevistas semiestructuradas, conveniencia y análisis de la prueba piloto en las unidades seleccionadas. Los resultados, se construyen y validan un escenario para una gestión exitosa del cambio, basado en enfoque de desarrollo organizacional y estrategia normativa de reeducación, para vincular los objetivos individuales de desarrollo profesional con los institucionales.

Ríos (2017) Los resultados manifiestan que independientemente de que la empresa se considere socialmente responsable o no, consideran que el comportamiento ético es un elemento esencial de sus prácticas de gestión, de igual forma deben comportarse sus empleados; dando importancia al cumplimiento de las normas legales, reglamentos y equidad en la calidad de los precios. Incluso valores éticos utilizados en esta investigación tienen correlación positiva y significativa con la responsabilidad social corporativa de las empresas independientes consideradas o no como socialmente responsables. Capital social, confianza y desempeño de la empresa: el valor de la responsabilidad social corporativa durante la crisis financiera.

Anderson & Mansingh (2017) En este artículo se discute el diseño, implementación e integración del sistema en gestión de flujos para trabajo en la gestión del conocimiento. Lo que es más importante, presentamos un conjunto de tareas que constituyen la base de una configuración exitosa del sistema de gestión del flujo de trabajo. A través de este trabajo destacamos los componentes importantes en el diseño, implementación y configuración que facilitan la integración de los sistemas de flujo de trabajo en las actividades de gestión del conocimiento. Demostramos que los sistemas de gestión del flujo de trabajo, si se diseñan y configuran adecuadamente, pueden integrarse en iniciativas de gestión del conocimiento para proporcionar mejoras en la gestión de procesos y la probabilidad de éxito de la iniciativa.

Houshmand & Amani (2017) El presente trabajo desarrolla un diseño conceptual de sistemas de gestión del conocimiento mediante una estructura jerárquica, compuesta por Requisitos funcionales (FRs), Parámetros de diseño» (PD) y Variables de proceso (PVs). La intersección de varios estudios realizados en el campo de los sistemas de gestión del conocimiento revela que seis bases esenciales de la gestión del conocimiento son la cultura

organizacional, la estructura organizativa, los recursos humanos, la gestión y el liderazgo, la tecnología de la información y el entorno externo de la organización; que están representados como principales DP en la estructura del modelo. El resultado más importante de este estudio es una hoja de ruta para diseñar sistemas exitosos y eficientes de gestión del conocimiento.

Blagov, Pleshkova, Soldatkin & Koritckiy (2017) Este artículo presenta los resultados de la etapa cualitativa de la investigación de barreras de intercambio de conocimiento basadas en tecnologías de la información, gestión organizacional y economía organizacional en subdivisiones administrativas de instituciones en educación superior. Los objetos de la investigación cualitativa son los empleados de las subdivisiones que participan en los procesos administrativos de gestión de un programa educativo de nivel de licenciatura particular en una de las principales universidades rusas. Sobre la base de estas construcciones, se formulan recomendaciones prácticas tanto de carácter administrativo como tecnológico para minimizar el efecto de las barreras reveladas para compartir conocimientos; también se sugieren posibles orientaciones adicionales para el desarrollo de la investigación.

Peinl & Janke (2017) La gestión de la diversidad se vuelve más importante debido a las fricciones de beneficios relacionadas con el negocio desde la perspectiva de la administración empresarial. Para satisfacer su demanda de trabajadores calificados, las empresas se dirigen cada vez más a diferentes personas e intentan integrarlas en el proceso de trabajo. Este artículo describe la gestión de la diversidad y la diversidad bajo una perspectiva de administración empresarial y constructivista, con el fin de desarrollar el enfoque propio de una gestión de la diversidad laboral para integrar exitosamente a diferentes personas en el proceso de trabajo.

Rodríguez & Ríos (2017) El objetivo fue gestionar los recursos para desarrollar inicialmente una metodología de categorización de 82 entidades según su desarrollo de capacidades organizacionales, en el cual se establecieron cuatro componentes evaluadores que fueron organizacional, técnico, jurídico y administrativo contable, en cuatro niveles en donde estas organizaciones como son frágil en consolidación, en desarrollo y maduras. El resultado preliminar evidencia que 30 entidades están en etapa de crecimiento y desarrollo mientras que las otras son frágiles y están siendo evaluadas. Esta situación medita que se planteen

acciones de mejoramiento y se plantea la necesidad del Municipio para implantar una línea de trabajo de fortalecimiento a las organizaciones.

Deborah & Saladrigas (2016) La investigación realizada tiene el fin de explorar los posibles nexos entre las disciplinas de gestión en la comunicación institucional y gestión del conocimiento en contextos empresariales, en la búsqueda de fortalecer las relaciones interdisciplinarias orientadas a la acción, desde la investigación conjunta, entre las Ciencias de la Información y la Comunicación Social. Se exploran los referentes teóricos y metodológicos de ambas disciplinas, y se sugiere un conjunto de acciones de carácter interdisciplinar que puedan contribuir a los necesarios diálogos en los aspectos ontológicos (institucional/organizacional), académicos y científicos.

Doorasamy (2016) El propósito de este trabajo es conocer la percepción de la gerencia sobre los beneficios de adoptar un sistema de contabilidad de gestión ambiental (EMA) como herramienta de gestión de residuos en una empresa de fabricación de papel y celulosa. En este artículo se destacan los beneficios de un sistema EMA y el papel y la importancia de la EMA como instrumento de toma de decisiones para fomentar la adopción de técnicas y tecnologías de producción menos contaminante. La investigación se basó en un estudio de caso de una empresa de fabricación de papel y pulpa en KwaZulu-Natal. Esta investigación fue de naturaleza cuantitativa y cualitativa. Los instrumentos que recolectan datos para el estudio incluyeron un cuestionario tipo Likert y entrevistas con el gerente ambiental y el contador de costos, pero los hallazgos reportados en este trabajo se basan en la evidencia empírica recogida del cuestionario que identificó la correlación positiva entre el rendimiento ambiental, las técnicas y tecnologías.

Gibbons & Fhionnlaoich (2015) Nuestro artículo interpreta el desarrollo de la disciplina desde sus raíces basadas en el mercado y estructurales hasta los intentos de descifrar la caja negra de la organización en el análisis de capacidades, especialmente capacidades dinámicas, y recursos. Nuestro estudio muestra cómo los avances conceptuales de los trabajos ejemplares son desarrollados por el campo a través de pruebas teóricas y ampliaciones utilizando metodologías cada vez más sofisticadas. Nuestra revisión destaca que, a pesar de la creciente inestabilidad del mercado, social y cultural desde que se concibieron estos trabajos seminales, sus lecciones siguen siendo relevantes y cada vez más críticas en la

práctica y la teoría en el establecimiento de la trayectoria futura para la gestión estratégica y un marco para que las organizaciones compitan.

López & Isarelis (2015) El problema que resolvió la investigación tiene que ver con la relación que existe entre los objetivos de las organizaciones y la formación de directivos. Para ello se propone como método el modelado y el juicio pericial, aquellos con un alto coeficiente de competencia (K). Además, se llevó a cabo un experimento cuasi científico en una empresa de transporte local. Los resultados del estudio expresaron que el 100% de los expertos reconocieron la importancia del modelo para contribuir con las habilidades de gestión necesarias para contribuir eficazmente en una posición de gestión, fortalecer su liderazgo y cumplir las demandas del entorno y del contexto organizacional. Además, los resultados del grupo experimental son superiores al grupo control en las cuatro variables medidas.

Schuhmann & Eichhorn (2015) El concepto de gestión de contratos se centra en el contrato y su implementación óptima. Por lo tanto, tiende a encontrarse con límites cuando se intenta alcanzar objetivos que van más allá del contrato. Por el contrario, el concepto de gestión contractual que aquí se presenta se basa en las posibles contribuciones del contrato a la gestión de la empresa, la unidad de negocio y la transacción. Considera los procesos pertinentes en este campo que están agrupados por la gestión de riesgos, la gestión de transacciones y la gestión del conocimiento. En la medida en que integra estas actividades y las alinea con el contrato, aumenta el impacto potencial del contrato.

D' Alessio (2014) El proceso estratégico se transforma en una actividad valiosa y principal del estratega, que desarrolla un rol fundamental en el proceso, generando responsabilidad de desarrollo y administración. La administración estratégica emplea el proceso estratégico para crear estrategias que dirijan a la organización hacia un futuro anhelado a largo plazo.

Russell (2011) para demostrar que el buen management es una auténtica ciencia que esta abalada por leyes, reglas y principios netamente definidos. El management como principal objetivo es la de asegurar en su totalidad la prosperidad para el empleador al tiempo que se asegura la máxima prosperidad para cada empleado.

Pablo, Abalde, Washington, Alterson, De Arteche, Gabancho, Valchi & Welsh (2011) El hombre no sobrevive sin recursos e intercambios. Por ello, de hecho, la acción administrativa está presente a lo largo de toda historia humana intentando balancear la escasez de recursos y la satisfacción de necesidades tanto para la vida cotidiana y la obtención de su sustento, como para la construcción de grandes obras como el acueducto de Segovia, la ciudadela de Machu Picchu o, en nuestros días, la pues en marcha de la máquina de Dios. Como plantea Mintzberg, que la esencia de la vida misma es de cierta manera el management.

Cucchi (2011) En un mundo inestable, turbulento, caracterizado por el exceso de ofertas de producto y servicios similares y con un cliente sumamente exigente e informado, el ritmo de crecimiento de las empresas ha sido afectado en los últimos años, producto de una gestión diferente. Conformadas por personas que toman decisiones, las organizaciones no escapan al proceso evolutivo; crecen o desaparecen como consecuencia de lo bien o mal que hallan conducido su gestión. Gestionar bien implica tomar buenas decisiones. Las decisiones empresariales son el resultado de un proceso de planificación que ayuda a definir la mejor dirección que luego guiara el sentido de las acciones empresariales.

El Proceso Administrativo según Schuch, Saad & Flores (2019) Se sabe que la tecnología de la información ha ido evolucionando y ha sido acompañada por el aumento de su importancia para las organizaciones. Este estudio buscó proponer un modelo de gestión de preservación digital a largo plazo de los procesos administrativos de años anteriores, para permitir que estos procesos se creen en el futuro en formato digital y conservados en repositorios de archivos digitales fiables. Los resultados demostraron que se cumplió el objetivo del estudio, ya que se desarrolló el Modelo de Gestión de la Preservación Digital, adaptado para mantener la cadena de custodia y la autenticidad de los documentos de los procesos administrativos de los años anteriores de Progresión Docente. En el futuro, los documentos podrán ser producidos digitalmente, en el Sistema de Información para la Enseñanza. A partir de este momento.

Karin & Johannsen (2018) Muchos estudios han documentado el efecto negativo de la corrupción en el desarrollo, en la democracia y el crecimiento económico. A menudo se recomienda que los organismos independientes de lucha contra la corrupción sean el instrumento para frenar la corrupción. Sin embargo, su eficiencia depende de la voluntad

política de asignar autoridad, poderes y recursos. Además, la creación de nuevas instituciones es siempre costosa y, en consecuencia, problemática para los países de ingresos bajos y medianos. El presente estudio sugiere que los procesos de administración pública por derecho propio son una herramienta para combatir la corrupción. El estudio confirma otros hallazgos de que el fortalecimiento de la meritocracia es un factor importante para frenar la corrupción. Añade a esto que la mejora de la vigilancia es un factor tan eficaz contra la corrupción como la meritocracia. Agrega atención al efecto inverso asociado con las organizaciones jerárquicas, las normas que aceptan la flexión de reglas y las decisiones de red.

Carballo, Arellano & Ríos (2018) Se presenta un diseño del sistema de seguimiento y planeación de indicadores que da apoyo para el cumplimiento de los requisitos de los clientes en una empresa de servicios. La metodología aplicada promueve el estudio de los procesos, organización y el desarrollo de herramientas para mejorar en base en la filosofía del lean management. Los resultados incluyen el diseño de un modelo conceptual, así como el desarrollo de sistemas que ayudan a niveles operativos y estratégicos, para soporte de la gestión en el servicio y su proceso clave.

Vesna & Tomićić (2018) El objetivo de este estudio fue proponer directrices de selección de BPMS con respecto a los MCA organizativos, ambientales y tecnológicos de la adopción de BPMS, a fin de apoyar a los encargados de tomar decisiones en la selección del BPM adecuado. Para ello, aplicamos un enfoque de estudio de casos múltiples y realizamos un conjunto de entrevistas en empresas que han adoptado total o parcialmente el BPMS. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas para recopilar datos cuantitativos para aquellos temas que pueden ser evaluados numéricamente, y los MCA contextuales cualitativos (organizacionales y ambientales) relevantes para el éxito de la adopción del BPM.

López & Ordóñez (2018) En este artículo se propone un modelo semántico de representación tanto de los modelos de procesos como de los procesos para las Administraciones Públicas: los procedimientos y expedientes administrativos. El objetivo es mejorar las iniciativas de datos abiertos de la administración pública y ayudar a desarrollar sus políticas de sostenibilidad, tales como mejorar los procedimientos de toma de decisiones y la sostenibilidad de la gestión administrativa.

Zavala & Angélica (2017) Este artículo es una guía de consulta para profesionales, especialistas en Trabajo Social, que desarrollan procesos en estrategias, planificación, organizacionales y gestión de servicios sociales. Esto se ve impulsado en la planificación estratégica. Es decir, frente a un contexto de crisis institucional, social y económica, la planificación estratégica es traducida en alternativas idónea para ampliar y replantear la administración, acción organizacional y capacidad de gestión en servicios sociales. De este modo se entregó algunas recomendaciones y guías que puedan orientar a la práctica de planificación estratégica, en contexto organizacional y gestión de servicios sociales.

Ahari, Mousazadeh & Forootan (2017) Las actividades administrativas y financieras son los asuntos más importantes de cualquier organización e incluyen todos los asuntos relacionados con activos, personal, formulación y aplicación de normas relacionadas con el personal, suministro de equipo y equipo para la organización. De acuerdo con la necesidad de documentación e integración de los diferentes procesos para cada unidad organizativa, donde el objetivo fue identificar y promover los procesos administrativos y financieros de la facultad de Gestión e Informática Médica de la Universidad de Ciencias Médicas de Tabriz.

Trondal & Bauer (2017) Este artículo sugiere un marco conceptual a través del cual se puede entender el orden administrativo europeo. Proporcionar un marco de este tipo es importante, porque el catálogo de categorías de la política de la Unión Europea (UE) desarrollado hasta ahora no reconoce su dimensión administrativa. Dado que la transformación política en curso en la UE implica una interacción administrativa cada vez mayor entre los niveles políticos para coordinar, gestionar y aplicar las políticas, esta dimensión administrativa adquiere cada vez más importancia. Así pues, se establece un marco conceptual complementario que toma en serio la 'dimensión administrativa'. Se sugiere que el organismo político-administrativo europeo se conciba como un sistema administrativo europeo multinivel (MLA) que consta de tres dimensiones: independencia institucional, integración y cooptación.

Tirado (2017) En este extremo resulta de máxima importancia recordar lo establecido por el Tribunal Constitucional frente al cuestionamiento que se hizo contra la potestad de inaplicación al caso concreto de las ordenanzas municipales o regionales conforme a lo indicado en la Ley N° 28996 al modificar la redacción que aprueba la Ley de prevención y

eliminación de barreras burocráticas en el Art. 48 de la Ley N° 27444. Decreto Legislativo N° 1256.

Van Ryzin (2015) Este estudio examina cómo la calidad del servicio y el proceso administrativo influyen en evaluaciones de gobierno de los ciudadanos. Los resultados mencionan que la calidad del servicio es más importante para las calificaciones de la comunidad; en contraste, el proceso administrativo es el motor dominante de la confianza; y tanto la calidad como el proceso tienen grandes efectos en los juicios sobre el desempeño laboral general del gobierno. Se debate las implicaciones para la investigación y la práctica de la gestión pública.

De Felice, Petrillo & Silvestri (2015) El objetivo de este trabajo es proponer un enfoque metodológico basado en herramientas de gestión de proyectos que apoyen el proceso de toma de decisiones a fin de ayudar a las empresas a optimizar los procesos productivos de reingeniería y mejorar los costos de gestión.

Cane (2015) Este artículo analiza, desde perspectivas históricas y comparativas, tres conceptos de derecho administrativo estrechamente relacionados: registros, razones y racionalidad. Considera que el concepto de registro administrativo es mucho más significativo en el derecho administrativo en U.S.A. que en el derecho administrativo inglés o australiano. La importancia del historial en la legislación estadounidense explica por qué impone a los administradores obligaciones más fuertes que la legislación inglesa o australiana. También explica por qué términos como racionalidad y razonabilidad tienen significados significativamente diferentes en el derecho administrativo estadounidense y en el derecho inglés y australiano.

Allwood & Salo (2014) Este estudio investigó las concepciones de calidad y eficiencia de las decisiones mantenidas por los funcionarios administrativos de tres autoridades públicas suecas la Junta Fiscal, el Organismo de Seguridad Social y la Dirección de Policía con respecto a las decisiones adoptadas en favor de otras personas. Las investigaciones sobre las concepciones de la calidad de las decisiones realizadas por los encargados de tomar decisiones por sí mismos muestran que se hace hincapié en el resultado de la decisión. En

cambio, los participantes destacaron los aspectos relacionados con la etapa de comunicación en el proceso de decisión como pertinentes para la calidad de la decisión.

Gema (2012) En esta unidad estudiaremos como se debe desarrollar la actuación de la Administración, ya que esta no puede ser arbitraria, sino que debe seguir un procedimiento establecido, lo que se denomina procedimiento administrativo. La Administración se encuentra también obligada por un procedimiento de un modo simple pero certero como el camino que debe seguir la Administración en la relación con los ciudadanos, constituyendo por lo tanto una garantía para los mismos.

Problema General: ¿Cuál es la relación entre Management y Proceso Administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019? Problemas específicos ¿Qué relación tiene el Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019? ¿Qué relación tiene el Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019? ¿Qué relación tiene el Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019?

Justificación teórica: En el Municipio este año se ha podido apreciar una serie de problemas en cuanto a la inexistencia de herramientas administrativas de gestión en los procesos administrativos, para lo cual aplicaremos teorías relacionadas a nuestra investigación, que nos de conocimientos, los que nos ayudaran a conocer, aplicar y complementar mucho mejor nuestras dos variables, esto a su vez nos permitirá identificar y lograr encontrar las definiciones que correspondan para el sustento correcto a nuestra investigación. En lo social se pretende saber el impacto que se obtendrá en los usuarios, midiendo el nivel de satisfacción, el cual nos permitirá saber que tan significativo, concreto y ágil resulta la mejora de los procesos administrativos ante la solución a sus necesidades y problemas. En lo metodológico el tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional, y método hipotético deductivo, que tendrá como instrumento a la encuesta, que nos permitirá obtener la recolección de los datos, donde se aplicará el procesamiento de las preguntas y se utilizará el programa SPSS 25.0. En la práctica nuestra investigación busca mejorar la gestión en el proceso administrativo, para brindar servicios de calidad al usuario. y poder obtener un nivel

deseado de satisfacción del mismo, logrando ser un gobierno competitivo, innovador, descentralizado y participativo.

Hipótesis general: Existe relación entre Management y Proceso Administrativo, en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Hipótesis Específicas: Existe relación significativa entre Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Existe relación significativa entre Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Existe relación significativa entre Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

Objetivo general es determinar la relación entre Management y Proceso Administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Objetivo Específico es determinar la relación entre Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Determinar la relación entre Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Determinar la relación entre Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación:

2.1.1. Enfoque de la investigación es cuantitativo ya que al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) porque los resultados podrán ser cuantificados, bajo estadística y los resultados que se obtengan serán reales.

2.1.2. Nivel de investigación: Descriptiva correlacional según Hernández, Fernández y Baptista (2014) porque describe las relaciones entre dos o más variables en el momento determinado.

2.1.3. Diseño metodológico: No experimental de corte transversal al respecto, Hernández et al. (2014) ya que las variables no fueron manipuladas y la información se recogió en un tiempo determinado.

2.1.4. Tipo de investigación: Aplicada al respecto, Cegarra (2012) porque se han utilizado conocimientos científicos y teorías de las variables para dar solución al problema en estudio.

2.1.5. Método de investigación: Hipotético – Deductivo, Bernal (2013), Es un proceso, que nace de unas afirmaciones en forma de hipótesis y busca confrontar las hipótesis, intuyendo de esos resultados que se compararan con la realidad.

2.2. Operacionalización de Variables

2.2.1. Variable: Management: De Miguel, Herrero y Bañon (2014) Cuando se plasma el trabajo ejecutivo se denomina Management, cuya mejor traducción sería Gestión de manos de cualquier nivel, aunque en ocasiones se utiliza la palabra Dirección, En ese sentido también sería más correcto hablar de la Gestión Estratégica o de los altos mandos. De la misma manera Villagra (2016) Un elemento fundamental para empezar a gestionar de manera correcta y exitosa en una organización es comprender como se genera los resultados del negocio. Los resultados se producen debido a la interacción de varios componentes, tanto dentro como fuera de la organización, puede darse a través de lo que llamamos un enfoque sistemático de gestión porque actúa a través de componentes que se interrelacionan y que en conjunto forman un sistema que producen resultados organizacionales. También Gallardo, Elena y Gomis (2015) indican que agente del cambio es cualquier miembro de una

organización que pretende promover, ampliar, dar apoyo, iniciar, implantar o producir el cambio. Los agentes del cambio no son necesariamente altos directivos, ni ocupan necesariamente posiciones formales de gestión de cambio. Además, puede tratarse de una persona concreta o, más habitualmente, de un equipo de personas que trabajan cordialmente para llevar a la práctica una visión compartida del cambio. Albi y Onrubia (2015) La gestión pública se desarrollará, dentro de una sociedad cambiante donde habrá toma de decisiones hasta que se ejecuten las mismas, presenta dificultades que perjudican la eficiencia y la equidad que se necesitan para el bien de la sociedad, es evidente que tratar de la gestión y de políticas públicas complica la relativa sencillez del enfoque de la Economía Pública, pero el conocimiento se hace más realista y útil. De igual forma Andia (2015) Esto constituye en una buena Calidad de la Gestión Pública que conforma una cultura que transforma y estimula la Administración Pública en mejora para satisfacer las necesidades y expectativa de los ciudadanos con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en uso de recursos públicos. Esto se medirá en función a la capacidad de satisfacción oportuna y adecuada a las necesidades y expectativas de todos los habitantes, según metas establecidas de acuerdo a los resultados cuantificables que cuenten el interés y la necesidad de la sociedad y Prieto (2015) menciona que el impulso de la eficiencia, efectividad y eficacia son útiles en el mercado en representación de competitividad, que lograra que las organizaciones legitimasen procesos para la innovación y desarrollo tecnológico, buscando reducir costos y la promoción de políticas que tenga la necesidad de los clientes.

Dimensión 1: Gestionar, refiere a dirigir y administrar, con su indicador: Organización

Dimensión 2: Agente del cambio, persona que lidera y desarrolla objetivos logrando el impacto en el entorno y en sí mismo, con su indicador: Promover, Ampliar, Dar apoyo, Iniciar, Implementar, Producir.

Dimensión 3: Toma de decisiones, proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas, con su indicador: Equidad, Gestión de administraciones, Políticas públicas.

Dimensión 4: Calidad de la Gestión Pública, cultura transformadora que impulsa a la administración a su mejora permanente, con su indicador: Justicia, Objetividad, Eficiencia.

Dimensión 5: Necesidad de los Clientes, exigencias del cliente para formar y evaluar el producto, con su indicador: Efectividad, Eficacia, Competitividad, Innovación, Desarrollo Tecnológico.

2.2.2. Variable: Proceso Administrativo: Yábar (2017) Conforme a lo indicado por la Ley del Procedimiento Administrativo General, se comprende por procedimientos administrativos que es el acto en conjunto con las diligencias tramitado ante las entidades, que conducen a la emisión de un acto administrativo, produciendo efectos jurídicos individuales o individualizables sobre; interés, obligación o derecho de los administrados. Según Ramírez (2015) Fayol (1987) pionero sobre el estudio de la Ciencia Administrativa en conjunto con Frederick Taylor, sostuvo que en toda empresa se desarrolla, a la par que otras, una función administrativa, la misma que consistía en prever, organizar, comandar, coordinar y controlar. Hoy en día desde este enfoque clásico, la casi totalidad de los especialistas en la materia siguen básicamente un esquema planteado, habiendo llegado a un consentimiento en cuanto que la administración consiste en organizar, dirigir, planificar y controlar. En algún momento este conjunto de actividades administrativas se le comenzó a denominar como el proceso administrativo. Indica también Murcia (2014) considera que entre las tendencias de modernidad del estímulo del empresario se conoce que, además de poder llevar adelante las iniciativas y decisiones de crear empresas en cualquier sector económico o social, se debe desarrollar esfuerzos para fortalecer lo empresarial dirigidos a lograr aplicar procesos de mejoramiento integral y continuo en empresas establecidas. Alfaro (2014) hace mención de que el proceso es muy importante, ya que pocos Municipios lo han implementado, puesto que consiste en entregar a las Municipalidades, de forma permanente e integral, un conjunto de herramientas, mecanismos técnicos y procedimientos, necesarios para el cabal cumplimiento y el óptimo funcionamiento de los objetivos institucionales; y por ende el desarrollo local de su jurisdicción.

Dimensión 1: Acto administrativo, manifestación de un poder público para imponer la voluntad de los derechos administrativos, con su indicador: Interés, Obligación, Derecho de los administrados.

Dimensión 2: Función Administrativa, realización de actividades que se coordinan de manera eficaz y eficiente, con su indicador: Prever, Organizar, Comandar, Coordinar, Controlar, Planificar, Dirigir.

Dimensión 3: Capacidad de Gestión, habilidad para gestionar tareas y procesos de forma rápida y confiable, con su indicador: Herramientas, Procedimientos, Mecanismos técnicos, Óptimo funcionamiento, Cabal cumplimiento, Objetivos institucionales.

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems N°	Escala de medición
Variable: MANAGEMENT	Villagra (2016), “Un elemento fundamental para empezar a gestionar de manera correcta y exitosa una organización es la de comprender como se genera los resultados del negocio. Los resultados se producen debido a la interacción de varios componentes, tanto dentro como fuera de la organización, puede darse a través de lo que llamamos un enfoque sistemático de gestión. Sistemático porque actúa a través de componentes que se interrelacionan y que en conjunto forman un sistema que producen resultados organizacionales”. (p. 1).	Es la administración o gestión de todas las actividades empresariales y organizaciones humanas, donde se considera el Acto de unir a las personas para lograr metas y objetivos deseados.	GESTIONAR	Organización		Ordinal: 1.Total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4.De acuerdo 5.Total acuerdo
			AGENTE DEL CAMBIO	Promover		
				Ampliar		
				Dar Apoyo		
				Iniciar		
				Implementar		
				Producir		
			TOMA DE DECISIONES	Equidad		
				Gestión de Administraciones		
				Políticas Publicas		
			CALIDAD DE LA GESTIÓN PUBLICA	Justicia		
				Objetividad		
				Eficiencia		
			NECESIDAD DE LOS CLIENTES	Efectividad		
				Eficacia		
				Competitividad		
				Innovación		
				Desarrollo Tecnológicos		
Variable: PROCESO ADMINISTRATIVO	Ramírez (2015), A principios del siglo XX, Fayol (1987) pionero sobre el estudio de la Ciencia Administrativa en conjunto con Frederick Taylor, sostuvo que en toda empresa se desarrolla, a la par que otras, una función administrativa, la misma que consistía en prever, organizar, comandar, coordinar y controlar. Hoy en día desde este enfoque clásico, la casi totalidad de los especialistas en la materia siguen básicamente un esquema planteado, en su oportunidad con Fayol; habiendo llegado a un consentimiento en cuanto que la administración consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar. En algún momento este conjunto de actividades administrativas se le comenzó a denominar como “el proceso administrativo”. (p. 37).	Es una serie de actos que se concretan en la actuar administrativo, esto se da gracias al flujo continuo y conectado de actividades de planeación, dirección y control.	ACTO ADMINISTRATIVO	Interés		Ordinal: 1.Total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4.De acuerdo 5.Total acuerdo
				Obligación		
				Derecho de los Administrados		
			FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	Prever		
				Organizar		
				Comandar		
				Coordinar		
				Controlar		
				Planificar		
				Dirigir		
			CAPACIDAD DE GESTIÓN	Herramientas		
				Procedimientos		
				Mecanismos Técnicos		
				Óptimo Funcionamiento		
				Cabal Cumplimiento		
				Objetos Institucionales		

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población: El proyecto de investigación está elaborado para el Municipio de Magdalena del Mar, entidad pública donde contamos con un total de 500 trabajadores.

Según Cruz (2014) menciona que la población es el campo de la estadística que entiende el total de habitantes de una zona determinada, la población es también el total de establecimientos, total de plantas, total de objetos, total de animales, entre otros.

2.3.2. Muestra: La muestra de la cadena de suministro y capacidad de respuesta es de la Subgerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico del Municipio, está constituida por 51 colaboradores donde la muestra fue censal, ya que es una cantidad que se puede medir sin necesidad de usar fórmula, el instrumento utilizado ha sido el cuestionario en tipo Likert.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

2.4.1. La técnica utilizada en la encuesta, es la forma sencilla donde los datos obtenidos son buenos con respecto a la investigación que se está realizando.

El instrumento realiza recolección de los datos a utilizarse será mediante un cuestionario, debido a que se aplicará la encuesta.

Mendenhall (2010) menciona que el instrumento de medición científica debe dar lectura no sesgadas con un muy pequeño error de medición. La técnica que se empleó en la investigación es la encuesta para cada variable, las alternativas serán de tipo escala de Likert.

1. Total desacuerdo - 2. Desacuerdo - 3 Indiferente - 4 De acuerdo - 5 Total de acuerdo

2.4.2. Validez y Confiabilidad del instrumento

Se refiere en la valoración realizada por expertos temáticos.

2.4.2.1. Validez. - Hernández et al, (2014) Es de suma importancia para validar el instrumento de medición de la prueba de juicios de expertos, por consiguiente, para evaluar y analizar los instrumentos; no obstante, la validez se refiere al dominio específico de lo que se quiere medir al grado en que un instrumento refleja.

Validación de expertos:

EXPERTO	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
Juan Manuel Vásquez Espinoza	Válido	100%
David Fernando Aliaga Correa	Válido	100%
Teodoro Carranza Estela	Válido	100%
Rosel Cesar Alva Arce	Válido	100%

2.4.2.2. Confiabilidad. - Hernández, Fernández y Baptista (2015) nos dice la confiabilidad de una herramienta de medición, se describe al grado en su manejo reiterado al mismo sujeto u objeto que realizan soluciones idénticas.

Se buscó fiabilidad de dichos cuestionarios, por medio del Alfa de Cronbach. El cuestionario se constituye de 34 preguntas las cuales han sido ingresadas y procesadas en el programa SPSS versión 25.0.

Tabla 1: Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	34

Huamachuco y Rodríguez (2015) El Alfa de Cron Bach sirve para evaluar la fiabilidad de un nivel de medida, (escala de medición es Ordinal) esto valida la relación entre las preguntas realizadas y las respuestas adquiridas.

Tabla 2: Rango de Confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

Conforme a lo indicado por los resultados, utilizando el estadístico de fiabilidad señala que el nivel de fiabilidad del instrumento y de los ítems se estima una alta confiabilidad, porque el resultado fue de 0,937.

2.5. Procedimiento: Etapa I: Preparación de material de encuesta, para el procesamiento de datos, se construyó primero el instrumento de investigación, utilizando el cuestionario como instrumento se dispuso al juicio de experto para validarlo, seguido medimos la confiabilidad del instrumento a través del programa estadístico SPSS.

Etapa II: Solicitar Autorización, el marco muestral fue brindado por la Sub Gerencia de Recursos Humanos, lo cual nos brindó la base de datos de información de los trabajadores de la Sub Gerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico de la de la Municipalidad de Magdalena del Mar, ahí es donde se define la población y la muestra.

Etapa III: Ejecución de la encuesta, se utilizó el Software SPSS 25.0 para el procesamiento de datos y variables, como también para aceptar la hipótesis.

2.6. Métodos de análisis de datos: Recopilando la información de la Subgerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico de la Municipalidad de Magdalena del Mar, se pasó a una data.

2.6.1. Método Descriptivo. - Según Cruz (2014) menciona que es importante conocer el comportamiento o distribución comportamiento de la información ya que incide directamente en la buena toma de decisiones que se ha de realizar posterior al análisis descriptivo de la información.

2.6.2. Método Inferencial. - Mendenhall (2010) menciona que la estadística inferencial está formada por procedimientos empleados para probar características poblacionales, partiendo de la información contenida en la muestra sacada de esta población.

2.7. Aspectos éticos. - Se respeta la veracidad de la información y los resultados obtenidos, ya que los datos son confiables, respetando la propiedad intelectual, donde citamos autores para nuestra investigación, se respeta el anonimato de los encuestados, por lo cual no se consignará ninguna información que permita conocer o identificar a los participantes de la investigación, se toma las decisiones de los encuestados.

Se impulsará los siguientes valores: compromiso, sinceridad, cooperación y respeto, por las convicciones religiosas, morales y políticas; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, jurídica y ética; se respetó las teorías del autor, por lo cual este trabajo no es copia o plagio.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1 Dimensiones de la variable Management

Tabla 1

Dimensión Gestionar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	31,4	31,4	31,4
	Medio	19	37,3	37,3	68,6
	Alto	16	31,4	31,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la Municipalidad de Magdalena del Mar, respecto al nivel de gestión de la dimensión Gestionar es: 37,3% medio, 31,4% bajo y 31,4% alto.

Tabla 2

Dimensión Agente del Cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	25,5	25,5	25,5
	Medio	12	23,5	23,5	49,0
	Alto	26	51,0	51,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la Municipalidad de Magdalena del Mar, respecto al nivel de gestión de la dimensión Agente del cambio es: 51% alto, 25,5% bajo y 23,5% medio.

Tabla 3

Dimensiones Toma de Decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	23,5	23,5	23,5
	Medio	20	39,2	39,2	62,7
	Alto	19	37,3	37,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la Municipalidad de Magdalena del Mar, respecto al nivel de gestión de la dimensión Toma de decisiones es: 39,2% medio, 37,3% alto y 23,5% bajo.

Tabla 4

Dimensiones Calidad de la Gestión Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	19,6	19,6	19,6
	Medio	23	45,1	45,1	64,7
	Alto	18	35,3	35,3	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la Municipalidad de Magdalena del Mar, respecto al nivel de gestión de la dimensión Calidad de la gestión pública es: 45,1% medio, 35,3% alto y 19,6 bajo.

Tabla 5

Dimensiones Necesidad de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	11,8	11,8	11,8
	Medio	16	31,4	31,4	43,1
	Alto	29	56,9	56,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la Municipalidad de Magdalena del Mar, respecto al nivel de Necesidad de los clientes es: 56,9% alto, 31,4% medio y 11,8% bajo.

3.1.2 Dimensiones de la variable Proceso Administrativo

Tabla 6

Dimensiones Acto Administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	19,6	19,6	19,6
	Medio	20	39,2	39,2	58,8
	Alto	21	41,2	41,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la Municipalidad de Magdalena del Mar, respecto al nivel de gestión de la dimensión: Acto Administrativo es: 41,2% alto, 39,2% medio y 19,6% bajo.

Tabla 7

Dimensiones Función Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	11,8	11,8	11,8
	Medio	18	35,3	35,3	47,1
	Alto	27	52,9	52,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la Municipalidad de Magdalena del Mar, respecto al nivel de gestión de la dimensión: Función administrativa es: 52,9% alto, 35,3% medio y 11,8% bajo.

Tabla 8

Dimensiones Capacidad de Gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	19,6	19,6	19,6
	Medio	26	51,0	51,0	70,6
	Alto	15	29,4	29,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la Municipalidad de Magdalena del Mar, respecto al nivel de gestión de la dimensión: Capacidad de gestión es: 51,0% medio, 29,4% alto y 19,6% bajo.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad

Este estadístico se realizó con la finalidad de conocer si los datos tienen o no una distribución normal; estableciendo la siguiente hipótesis:

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

Condición: Si N>50, entonces se utiliza Kolmogórov-Smirnov.

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Si $\alpha > 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna

Tabla 9

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Management	,202	51	,000
Proceso administrativo	,244	51	,000

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta en SPSS 25.

La prueba de normalidad muestra que la variable management tiene un nivel de significancia bilateral (sig=0,000) y la variable proceso administrativo tiene un nivel de significancia bilateral (sig=0,000), siendo ambas menores que el p valor (0,05). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no tienen una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para validar las hipótesis y medir la correlación.

3.2.2 Prueba de hipótesis general

Tabla 10

Grado de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2014.

Significancia y decisión

Si $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $\alpha > 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

H: Existe relación entre Management y Proceso Administrativo, en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

H₀: No existe relación entre Management y Proceso Administrativo, en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

H₁: Existe relación entre Management y Proceso Administrativo, en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

Tabla 11

Correlación entre el management y el proceso administrativo

			Management	Proceso administrativo
Rho de Spearman	Management	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Proceso administrativo	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,878 y de acuerdo a la tabla 10, se determina que el management tiene correlación positiva muy fuerte con el proceso administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Asimismo, el nivel de significancia bilateral (sig=0,000) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación.

3.2.3 Prueba de hipótesis específica 1

H: Existe relación significativa entre Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

H₀: No existe relación significativa entre Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

H₁: Existe relación significativa entre Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

Tabla 12

Correlación entre management y el acto administrativo.

			Management	Acto Administrativo
Rho de Spearman	Management	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Acto Administrativo	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,829 y de acuerdo a la tabla 10, se determina que el management tiene correlación positiva muy fuerte con el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Asimismo, el nivel de significancia bilateral (sig=0,000) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación.

3.2.4 Prueba de hipótesis específica 2

H: Existe relación significativa entre Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

H₀: No Existe relación significativa entre Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

H₁: Existe relación significativa entre Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

Tabla 13

Correlación entre Correlación entre management y la función administrativa.

			Management	Función Administrativa
Rho de Spearman	Management	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Función Administrativa	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,875 y de acuerdo a la tabla 10, se determina que el management tiene correlación positiva muy fuerte con la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Asimismo, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,000$) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación.

3.2.5 Prueba de hipótesis específica 3

H: Existe relación significativa entre Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019

H₀: No Existe relación significativa entre Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019

H₁: Existe relación significativa entre Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019

Tabla 14

Correlación entre management y la capacidad de gestión.

			Management	Capacidad de Gestión
Rho de Spearman	Management	Coeficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Capacidad de Gestión	Coeficiente de correlación	,819**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,819 y de acuerdo a la tabla 10, se determina que el management tiene correlación positiva muy fuerte con la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Asimismo, el nivel de significancia bilateral ($\text{sig}=0,000$) es menor que el p valor (0,05), de acuerdo a la regla de decisión se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación.

IV. DISCUSIÓN

4.1. El objetivo general fue determinar la relación entre management y con el proceso administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Conforme a los resultados alcanzados se ha determinado que el management tiene relacion con el proceso administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar Lima 2019.

Así mismo los resultados tienen coherencia con la tesis de Rosales (2018) donde indica que el objetivo planteado establecer la relación existente entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que han realizado un trámite administrativo para obtener una licencia de funcionamiento o autorización municipal. También Berger & Gleissner (2018) en su artículo indica que el éxito y logro de una empresa depende fundamentalmente de la calidad y tipo decisiones empresariales que se tomen por los ejecutivos, esto significa que los sistemas y herramientas que se apliquen para estas decisiones son factores críticos del éxito para lograr tener una buena calidad de decisiones en sí.

4.2. Objetivo específico 1: Ha sido el de determinar la relación entre Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Conforme a los resultados alcanzados se ha determinado que el Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

Así mismo los resultados tienen coherencia con Peinl & Janke (2017) Este artículo describe la gestión de la diversidad bajo una perspectiva de administración empresarial y constructivista, con el fin de desarrollar el enfoque propio de una gestión de la diversidad laboral para integrar exitosamente a diferentes personas en el proceso de trabajo. También según Schuch, Saad & Flores (2019) Este estudio buscó proponer un modelo de gestión de preservación digital a largo plazo de los procesos administrativos de años anteriores, para permitir que estos procesos se creen en el futuro en formato digital y conservados en repositorios de archivos digitales fiables. Los resultados demostraron que se cumplió el objetivo del estudio, ya que se desarrolló el Modelo de Gestión de la Preservación Digital, adaptado para mantener la cadena de custodia y la autenticidad de los documentos de los procesos administrativos de los años anteriores de Progresión Docente. En el futuro, los

documentos podrán ser producidos digitalmente, en el Sistema de Información para la Enseñanza. A partir de este momento.

4.3. Objetivo específico 2: Determinar la relación entre Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Conforme a los resultados alcanzados se ha determinado que el Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

Así mismo los resultados tienen coherencia con Castañeda (2017) donde planteo como Objetivo que se demuestre el uso de la tecnología de información en combinación con la metodología Business Process Management (BPM) para brindar una mejora en los procesos de licenciamiento municipal para el funcionamiento de locales comerciales, específicamente los procesos de otorgamiento de licencia de funcionamiento indeterminado o temporal, Cese de licencia de funcionamiento y otorgamiento de duplicado de la licencia de funcionamiento. Como resultado, se propondrá un proceso soportado en una aplicación; todo para mejorar de la gestión documentaria y el proceso de emisión de licencias de forma organizada y correcta. También Trondal & Bauer (2017) este artículo sugiere un marco conceptual a través del cual se puede entender el orden administrativo europeo. Proporcionar un marco de este tipo es importante, porque el catálogo de categorías de la política de la Unión Europea (UE) desarrollado hasta ahora no reconoce su dimensión administrativa. Dado que la transformación política en curso en la UE implica una interacción administrativa cada vez mayor entre los niveles políticos para coordinar, gestionar y aplicar las políticas, esta dimensión administrativa adquiere cada vez más importancia.

4.4. Objetivo específico 3: Determinar la relación entre Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019. Conforme a los resultados alcanzados se ha determinado que el Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

Así mismo los resultados tienen coherencia con Ahari, Mousazadeh & Forootan (2017) indica que las actividades administrativas y financieras son los asuntos más importantes de cualquier organización e incluyen todos los asuntos relacionados con activos, personal, formulación y aplicación de normas relacionadas con el personal, suministro de equipo y

equipo para la organización. También según Karin & Johannsen (2018) El presente estudio sugiere que los procesos de administración pública por derecho propio son una herramienta para combatir la corrupción. El estudio confirma otros hallazgos de que el fortalecimiento de la meritocracia es un factor importante para frenar la corrupción. Añade a esto que la mejora de la vigilancia es un factor tan eficaz contra la corrupción como la meritocracia. Agrega atención al efecto inverso asociado con las organizaciones jerárquicas, las normas que aceptan la flexión de reglas y las decisiones de red.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la investigación, los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis, se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

5.1. Se ha determinado que existe relación entre Management y Proceso Administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019

5.2. Se ha determinado que existe relación entre Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

5.3. Se ha determinado que existe relación entre Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

5.4. Se ha determinado que existe relación entre Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

VI. RECOMENDACIONES

6.1. Se recomienda al subgerente del área, gestione una herramienta administrativa para fortalecer la Municipalidad de Magdalena del Mar en la subgerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico con el objetivo de dar cumplimiento a lo indicado por la Ley a nivel local, bajo nuestras competencias.

6.2. Se recomienda utilizar criterios de evaluación que permita tomar medidas para mejorar y contribuir positivamente en cuanto a que procesos administrativos se podrían implementar en la subgerencia, donde el punto de vista de los colaboradores aumente la eficiencia y eficacia.

6.3. Se recomienda implementa una Ordenanza Municipal que regule el horario de funcionamiento y atención al público de las actividades comerciales, profesionales, industriales y de servicios en la subgerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico de la municipalidad de magdalena del mar.

6.4. Se recomienda al gerente de la Gerencia de Desarrollo Urbano aplicar técnicas de comunicación interna y externa en los trabajadores, donde expongan los problemas eventuales que pudieran suscitarse en el área responsable por medio de reuniones semanales donde las áreas involucradas busquen alternativas de solución a las problemáticas existentes.

VII. REFERENCIAS

- Duarte & Medeiros (2019) Pop-management: 15 years later – the incorporation of pop-management in the work of executives of big companies. *Cadernos EBAPE.BR*, 17(1), 185-198. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/1679-395169212>
- Kendrick, Comm, Bartram, Timothy, Cavanagh, Jillian, Edu & Burgess (2019) Role of strategic human resource management in crisis management in australian greenfield hospital sites: A crisis management theory perspective. *Australian Health Review*, 43(2), 157-164. doi:<http://dx.doi.org/10.1071/AH17160>
- Schuch, Saad & Flores (2019) Preservação digital na gestão de processos administrativos de uma instituição de ensino superior: O caso dos PEAPDs da PROGEP da UFSM. *Em Questão*, 25(2), 229-255. doi:<http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245252.229-255>
- Karin & Johannsen (2018) Administrative processes as an anti-corruption tool? A view from public employees in the baltic states. *Baltic Journal of Law & Politics*, 11(1), 131-157. doi:<http://dx.doi.org/10.2478/bjlp-2018-0006>
- López & Ordóñez (2018) Semantic modeling of administrative procedures from a spanish regional public administration. *Sustainability*, 10(3), 633. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su10030633>
- Carballo, Arellano & Ríos (2018) LA GESTIÓN DE PROCESOS COMO PRINCIPIO DE MEJORA UN CASO APLICADO A UNA COMERCIALIZADORA. *3C Empresa*, 7(3), 60-81. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2119298274?accountid=37408>. ID del documento de ProQuest 2119298274
- Berger & Gleissner (2018) Integrated management systems: Linking risk management and management control systems. *International Journal of Risk Assessment and Management*, 21(3), 215-231. doi:<http://dx.doi.org/10.1504/IJRAM.2018.093751>

- Pertusa, López, Pereira & Molina (2018) Antecedents of environmental management: The influence of organizational design and its mediating role between quality management and environmental management. *Organization & Environment*, 31(4), 425-443. doi:<http://dx.doi.org/10.1177/1086026617718426>
- Vesna & Tomičić (2018) Understanding the success factors in adopting business process management software: Case studies. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 16(2), 194-215. doi:<http://dx.doi.org/10.7906/indexs.16.2.1>
- Ríos (2017) COMPORTAMIENTO ÉTICO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESA. UN CASO EMPÍRICO. *Holos*, 33(5), 158-173. doi:<http://dx.doi.org/10.15628/holos.2017.4499>
- Blagov, Pleshkova, Soldatkin & Koritckiy (2017) Knowledge sharing barriers in the educational program management administrative processes: A case of a bachelor program in a russian university: *EJKM EJKM. Electronic Journal of Knowledge Management*, 15(2), 113-125. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1935724900?accountid=37408>. ID del documento de ProQuest 1935724900.
- Anderson & Mansingh (2017) Knowledge management and WfMS integration. Athens: The Steering Committee of The World Congress in Computer Science, Computer Engineering and Applied Computing (WorldComp). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2139455502?accountid=37408>
- Houshmand & Amani (2017) A road map for knowledge management systems design using axiomatic design approach. *Les Ulis: EDP Sciences*. doi:<http://dx.doi.org/10.1051/mateconf/201712701022>
- Gášová, Kováčiková & Štofková (2017) Measurable Performance Indicators Of Business Processes And Performance Of Slovak And Foreign Businesses. Prague: Central Bohemia University. doi:<http://dx.doi.org/10.12955/cbup.v5.915>

- Pallares & Serrano (2017) Decisión y transparencia en información y conocimiento. estudio de caso de las empresas de comunicación cotizadas españolas. *Revista Latina De Comunicación Social*, (72), 719-736. doi:<http://dx.doi.org/10.4185/RLCS-2017-1188>
- Cubero & Olivar (2017) PROPUESTA PARA GESTIONAR CAMBIOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. CASO: UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR. *Revista Orbis*, 13(38), 19-34. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2056745782?accountid=37408>. ID del documento de ProQuest 2056745782
- Zavala & Angélica (2017) Planificación estratégica en la organización y gestión de servicios sociales: La transformación administrativa en el trabajo social. *Voces Desde El Trabajo Social*, 5(1), 69-98. doi:<http://dx.doi.org/10.31919/voces.v5i1.80>
- Rodríguez & Ríos (2017) Estrategia para la evaluación, formulación y gestión organizacional de los organismos de acción comunal del municipio de Rionegro, Antioquia. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (71), 175-211. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2087380625?accountid=37408>
- Castañeda, C. (2017) Factores que favorecen el emprendimiento empresarial en el sector del Cacique en el Distrito de San Pedro de Lloc, Provincia de Pacasmayo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11573/casta%C3%B1eda_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ahari, Mousazadeh, & Forootan (2017) 15: APPLICATION OF ACTION RESEARCH IN IMPROVING ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL PROCESSES. *BMJ Open*, 7 doi:<http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2016-015415>
- Trondal & Bauer (2017) Conceptualizing the european multilevel administrative order: Capturing variation in the european administrative system. *European Political Science Review : EPSR*, 9(1), 73-94. doi:<http://dx.doi.org/10.1017/S1755773915000223>

Yabar (2017) Manual Práctico de Simplificación Administrativa: Imprenta Editorial El Búho E.I.R.L.

Tirado (2017) Eliminación de Barrera Burocrática: Imprenta Editorial El Búho E.I.R.L.

Peinl & Janke (2017) Erwerbsarbeitsbezogenes diversity management: Zur notwendigkeit, die arbeitsanalyse in das betriebliche diversity management einzubeziehen. Arbeit, 26(2), 231-250. doi:<http://dx.doi.org/10.1515/arbeits-2017-0014>

Arauz (2016) Incidencia del crédito en el crecimiento empresarial de los socios. Nicaragua. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11534>

Doorasamy (2016) The perceptions of management on the benefits of adopting an environmental management accounting system as a waste management tool. Foundations of Management, 8(1), 93-106. doi:<http://dx.doi.org/10.1515/fman-2016-0008>

Ponce (2017) Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. Tesis para obtener el título de ingeniero industrial. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.

Villagra (2016) Indicadores de Gestión: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.

Deborah & Saladrigas (2016) Diálogos interdisciplinarios posibles entre la gestión de la comunicación institucional y la gestión del conocimiento. Prisma.Com, (31), 33-53. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2186205213?accountid=37408>. ID del documento de ProQuest 2186205213

- Carranza, Valverde y Vera (2016) Implementación de la gestión por procesos en la escuela militar de chorrillos coronel francisco Bolognesi. Tesis para obtener el grado de Magister de Gestión Pública. Universidad del pacifico. Perú
- Vera (2015) La creación de la Ventanilla Única Empresarial fortalece el crecimiento micro empresarial de Tulcan. Tulcan. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11534>
- De Felice, Petrillo & Silvestri (2015) Offshoring. Business Process Management Journal, 21(2), 379-402. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/BPMJ-01-2014-0008>
- López & Isarelis (2015) GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DE DIRECTIVOS Y SU VÍNCULO CON LA PRÁCTICA ORGANIZACIONAL. Revista Científica ECOCIENCIA, 2(3) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1826744049?accountid=37408>
- Huamachuco y Rodríguez (2015) Metodología de la Investigación en las Organizaciones. Perú: Editorial Summit
- Ramírez (2015) Administración Estratégica en el Sector Público: Talleres Editorial Vallejiana.
- Gallardo, Elena y Gomis (2015) ¿Cómo Gestionar el cambio en una Organización?: Oberta UOC Publisng, SL.
- Albi y Onrubia (2015) Economía de la Gestión Pública: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Andia (2015) Manual de Gestión Pública. (5.ª ed.). Ediciones Arte y Pluma.
- Prieto (2015) Gestión Estratégica Organizacional. (4.ª ed.). ECOE Ediciones.
- Gibbons & Fhionnlaoich (2015) Strategic management: A perspective on the development of the field of strategic management and the contribution of the irish journal of

management. Irish Journal of Management, 34(1), 22-41.
doi:<http://dx.doi.org/10.1515/ijm-2015-0004>

Schuhmann & Eichhorn (2015) From contract management to contractual management. European Review of Contract Law, 11(1), 1-21.
doi:<http://dx.doi.org/10.1515/ercl-2015-0001>

Van Ryzin (2015) Service quality, administrative process, and citizens' evaluation of local government in the US. Public Management Review, 17(3), 425.
doi:<http://dx.doi.org/10.1080/14719037.2013.841456>

Cane (2015) Records, reasons and rationality in judicial control of administrative power: England, the US and australia. Israel Law Review, 48(3), 309-328.
doi:<http://dx.doi.org/10.1017/S002122371500014X>

Flores (2015) Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega. (Tesis de Maestría). Matagalpa - Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Ramírez (2015) Administración Estratégica en el Sector Publico. Edición Universidad Cesar Vallejo S.A.C.

Allwood & Salo (2014) Conceptions of decision quality and effectiveness in decision processes according to administrative officers and investigators making decisions for others in three swedish public authorities. Human Services Organizations.Management, Leadership & Governance, 38(3), 271.
doi:<http://dx.doi.org/10.1080/23303131.2014.893277>

Cruz (2014) Fundamentos de estadística para las ciencias económicas-administrativas. <https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/feem/libros/Estadistica-para-las-ciencias-economico-administrativas.pdf>

- Tejeda (2014) Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao. (Tesis de pregrado, Universidad del Callao, Bellavista, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1117/48>
- Hernández, et al (2014) Metodología de la Investigación 6ª ed. México: McGraw-Hill.
- Alfaro (2014) Manual de Legislación Municipal: Editorial FFCAAT E.I.R.L.
- D' Alessio (2014) El Proceso Estratégico un Enfoque de Gerencia. (2.ª ed.). Industria Gráfica Cimagrac S.A.C.
- De Miguel, Herrero y Bañón (2014) Teoría de las Organizaciones para la Administración Pública: Editorial Universitat Politecnica de Valencia.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la Investigación. (6.ª ed.). México D.F.: Editorial McGraw-Hill
- Murcia (2014) Auditoria Administrativa con base en innovación organizacional: Coordinación Editorial.
- Gema (2012) Empresas y Administración: Editorial Editex, S.A.
- Cegarra(2012)La investigación científica y tecnológica. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9H92x1jVqrgC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- Russell (2011) 50 cosas que hay que saber sobre el Management: Editorial Ariel es un sello editorial de Planeta, S.A.
- Cucchi (2011) Herramientas del Management para enfrentar la incertidumbre. (1.ª ed.). Aden Bussiness School
- Pablo, Abalde, Washington, Alterson, De Arteché, Gabancho, Valchi & Welsh (2011) Temas de Administración: Temas: Grupo Editorial E.I.R.L.

Mendenhall, Beaver y Beaver (2010) Introducción a la probabilidad y estadística.
<https://www.fcfm.buap.mx/jzacarias/cursos/estad2/libros/book5e2.pdf>

VIII. ANEXOS



CONSTANCIA

Por medio del presente, se deja constancia que el Sr. **FRANCKLIN ALEXIS MOSANAPON ACOSTA**, identificado con D.N.I. N° 42205629, está realizando satisfactoriamente sus Prácticas Profesionales en la **MUNICIPALIDAD DE MAGDALENA DEL MAR** en la **SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION, ANUNCIOS Y DESARROLLO ECONOMICO**, ubicado en Jr. Rodolfo Rutte N° 115 como referencia (Frente al parque Leoncio Prado) Biblioteca Municipal, "Carlos Tinning" Piso 2, distrito de Magdalena del Mar.

Se da fe que viene realizando un Proyecto de Investigación llamado **MANAGEMENT Y PROCESOS ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA 2019**.

Se expide el presente documento para el fin indicado y pueda llevar acabo su desarrollo profesional en nuestra entidad.

Lunes 15 de Abril del 2019

Atentamente,



MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General fue: ¿Cuál es la relación entre Management y Proceso Administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Qué relación tiene el Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019?</p> <p>b) ¿Qué relación tiene el Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019?</p> <p>c) ¿Qué relación tiene el Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre Management y Proceso Administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.</p> <p>Objetivo Específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.</p> <p>b) Determinar la relación entre Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.</p> <p>c) Determinar la relación entre Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre Management y Proceso Administrativo, en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a) Existe relación significativa entre Management y el acto administrativo en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.</p> <p>b) Existe relación significativa entre Management y la función administrativa en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.</p> <p>c) Existe relación significativa entre Management y la capacidad de gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.</p>	VARIABLE: MANAGEMENT	Gestionar	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de Corte transversal</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>	51 trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar
				Agente del Cambio		
				Toma de Decisiones		
				Calidad de la Gestión Pública		
				Necesidad de los Clientes		
			VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO	Acto Administrativo		Cuestionario de 34 preguntas
				Función Administrativa		
				Capacidad de Gestión		

Instrumento:

**“MANAGEMENT Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DE
MAGDALENA DEL MAR, LIMA 2019”**

OBJETIVO: Determinar la relación entre Management y Proceso Administrativo en la Subgerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico en la Municipalidad de Magdalena del Mar, Lima 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
VARIABLE: MANAGEMENT						
GESTIONAR						
1	La Municipalidad de Magdalena del Mar tiene bien definida su visión, misión y objetivo como organización publica					
AGENTE DEL CAMBIO						
2	En la Subgerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico (SGCADE) existen charlas informativas a los usuarios para promover los diversos trámites existentes					
3	En la (SGCADE) ha podido ampliar sus conocimientos sobre gestión y procedimientos					
4	En la (SGCADE) existen módulos para dar apoyo personalizado al usuario					
5	Al iniciar el día en la (SGCADE) se coordina previamente las labores a desarrollar					
6	Se debe implementar Ordenanzas de mejora en la (SGCADE)					
7	El producir una buena atención y servicio de calidad a los usuarios genera un buen ambiente laboral (SGCADE)					
TOMA DE DECISIONES						
8	Existe equidad en la (SGCADE)					
9	La jefa de la (SGCADE) tiene los conocimientos suficientes de gestión de administraciones					
10	La (SGCADE) cumple con las políticas públicas de acuerdo a Ley					
CALIDAD DE LA GESTIÓN PÚBLICA						
11	El personal de la (SGCADE) está capacitado para responder con justicia todas las dudas de los usuarios					
12	Se atiende con objetividad en la (SGCADE)					
13	Existe eficiencia en la (SGCADE)					
NECESIDAD DE LOS CLIENTES						
14	La (SGCADE) cumple con efectividad los procesos establecidos en el Texto Único De Procesos Administrativos (TUPA)					
15	Existe eficacia en la emisión y control de los trámites solicitados por los usuarios en la (SGCADE)					
16	Existe competitividad en el personal de la (SGCADE)					
17	Existe una idea de innovación en la (SGCADE)					
18	Existe un desarrollo tecnológico cuándo solicita información al personal de la (SGCADE)					
VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO						
ACTO ADMINISTRATIVO						
19	El personal de la (SGCADE) muestra interés por atender bien al usuario					
20	La (SGCADE) cumple con las obligaciones que indica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)					
21	La (SGCADE) conoce los derechos de los administrados					

FUNCIÓN ADMINISTRATIVA						
22	La (SGCADE) prevé las actividades anuales a través de un plan de trabajo					
23	La (SGCADE) organiza equipos de trabajo para el diseño y ejecución de programas en el ámbito de su competencia					
24	La (SGCADE) comanda políticas de sostenibilidad en el tiempo					
25	La (SGCADE) coordina una evaluación anual de todas las actividades realizadas					
26	Se realiza un control de la documentación archivada como medio de verificación en la (SGCADE)					
27	Se planifican objetivos y metas en la (SGCADE)					
28	La actual gestión que dirige la (SGCADE) la direcciona al cumplimiento de indicadores					
CAPACIDAD DE GESTIÓN						
29	En la (SGCADE) se trabaja con las herramientas necesarias para un buen desempeño laboral					
30	La (SGCADE) actualiza los procedimientos administrativos en el (TUPA) cada cierto tiempo					
31	La (SGCADE) emplea mecanismos técnicos de mejora continua					
32	El usuario queda satisfecho por el óptimo funcionamiento de la (SGCADE)					
33	El personal de la (SGCADE) cumple a cabalidad sus funciones					
34	La (SGCADE) cumple con los objetivos institucionales que requiere la Municipalidad de Magdalena del Mar					

Gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		"MANAGEMENT Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA 2019"					
Apellidos y nombres del Investigador:		MOSANAPON ACOSTA FRANCKLIN ALEXIS					
Apellidos y nombres del experto:		Dr. Juan Manuel Vasquez Espinosa					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
MANAGEMENT	GESTIONAR	Organización	La Municipalidad de Magdalena del Mar tiene bien definida su visión, misión y objetivo como organización publica	TD = Total D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Total Acuerdo	/		
	AGENTE DEL CAMBIO	Promover	En la Subgerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico (SGCADE) existen charlas informativas a los usuarios para promover los diversos trámites existentes		/		
		Ampliar	En la (SGCADE) ha podido ampliar sus conocimientos sobre gestión y procedimientos		/		
		Dar Apoyo	En la (SGCADE) existen módulos para dar apoyo personalizado al usuario		/		
		Iniciar	Al iniciar el día en la (SGCADE) se coordina previamente las labores a desarrollar		/		
		Implementar	Se debe implementar Ordenanzas de mejora en la (SGCADE)		/		
		Producir	El producir una buena atención y servicio de calidad a los usuarios genera un buen ambiente laboral (SGCADE)		/		
	TOMA DE DECISIONES	Equidad	Existe equidad en la (SGCADE)		/		
		Gestión de Administraciones	La jefa de la (SGCADE) tiene los conocimientos suficientes de gestión de administraciones		/		
		Políticas Publicas	La (SGCADE) cumple con las políticas públicas de acuerdo a Ley		/		
	CALIDAD DE LA GESTION PUBLICA	Justicia	El personal de la (SGCADE) está capacitado para responder con justicia todas las dudas de los usuarios		/		
		Objetividad	Se atiende con objetividad en la (SGCADE)		/		
		Eficiencia	Existe eficiencia en la (SGCADE)		/		
	NECESIDAD DE LOS CLIENTES	Efectividad	La (SGCADE) cumple con efectividad los procesos establecidos en el Texto Único De Procesos Administrativos (TUPA)		/		
		Eficacia	Existe eficacia en la emisión y control de los trámites solicitados por los usuarios en la (SGCADE)		/		
		Competitividad	Existe competitividad en el personal de la (SGCADE)		/		
		Innovación	Existe una idea de innovación en la (SGCADE)		/		
		Desarrollo Tecnológico	Existe un desarrollo tecnológico cuándo solicita información al personal de la (SGCADE)		/		
PROCESO ADMINISTRATIVO	ACTO ADMINISTRATIVO	Interés	El personal de la (SGCADE) muestra interés por atender bien al usuario	/			
		Obligación	La (SGCADE) cumple con las obligaciones que indica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	/			
		Derecho de los Administrados	La (SGCADE) conoce los derechos de los administrados	/			
	FUNCION ADMINISTRATIVA	Prever	La (SGCADE) prevé las actividades anuales a través de un plan de trabajo	/			
		Organizar	La (SGCADE) organiza equipos de trabajo para el diseño y ejecución de programas en el ámbito de su competencia	/			
		Comandar	La (SGCADE) comanda políticas de sostenibilidad en el tiempo	/			
		Coordinar	La (SGCADE) coordina una evaluación anual de todas las actividades realizadas	/			
		Controlar	Se realiza un control de la documentación archivada como medio de verificación en la (SGCADE)	/			
		Planificar	Se planifican objetivos y metas en la (SGCADE)	/			
		Dirigir	La actual gestión que dirige la (SGCADE) la direcciona al cumplimiento de indicadores	/			
	CAPACIDAD DE GESTION	Herramientas	En la (SGCADE) se trabaja con las herramientas necesarias para un buen desempeño laboral	/			
		Procedimientos	La (SGCADE) actualiza los procedimientos administrativos en el (TUPA) cada cierto tiempo	/			
		Mecanismos Técnicos	La (SGCADE) emplea mecanismos técnicos de mejora continua	/			
		Óptimo Funcionamiento	El usuario queda satisfecho por el óptimo funcionamiento de la (SGCADE)	/			
		Cabal Cumplimiento	El personal de la (SGCADE) cumple a cabalidad sus funciones	/			
		Objetivos Institucionales	La (SGCADE) cumple con los objetivos institucionales que requiere la Municipalidad de Magdalena del Mar	/			
	Firma del experto:			Fecha			
	Vasquez			11, 06, 19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		"MANAGEMENT Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA 2019"						
Apellidos y nombres del Investigador:		MOSANAPON ACOSTA FRANCKLIN ALEXIS						
Apellidos y nombres del experto:		Dr. DUA5P CONREP DAVID FERNANDO						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES	
MANAGEMENT	GESTIONAR	Organización	La Municipalidad de Magdalena del Mar tiene bien definida su visión, misión y objetivo como organización publica	TD = Total D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Total Acuerdo	/			
	AGENTE DEL CAMBIO	Promover	En la Subgerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico (SGCADE) existen charlas informativas a los usuarios para promover los diversos trámites existentes		/			
		Ampliar	En la (SGCADE) ha podido ampliar sus conocimientos sobre gestión y procedimientos		/			
		Dar Apoyo	En la (SGCADE) existen módulos para dar apoyo personalizado al usuario		/			
		Iniciar	Al iniciar el día en la (SGCADE) se coordina previamente las labores a desarrollar		/			
		Implementar	Se debe implementar Ordenanzas de mejora en la (SGCADE)		/			
		Producir	El producir una buena atención y servicio de calidad a los usuarios genera un buen ambiente laboral (SGCADE)		/			
	TOMA DE DECISIONES	Equidad	Existe equidad en la (SGCADE)		/			
		Gestión de Administraciones	La jefa de la (SGCADE) tiene los conocimientos suficientes de gestión de administraciones		/			
		Políticas Publicas	La (SGCADE) cumple con las políticas públicas de acuerdo a Ley		/			
	CALIDAD DE LA GESTION PUBLICA	Justicia	El personal de la (SGCADE) está capacitado para responder con justicia todas las dudas de los usuarios		/			
		Objetividad	Se atiende con objetividad en la (SGCADE)		/			
		Eficiencia	Existe eficiencia en la (SGCADE)		/			
	NECESIDAD DE LOS CLIENTES	Efectividad	La (SGCADE) cumple con efectividad los procesos establecidos en el Texto Único De Procesos Administrativos (TUPA)		/			
		Eficacia	Existe eficacia en la emisión y control de los trámites solicitados por los usuarios en la (SGCADE)		/			
		Competitividad	Existe competitividad en el personal de la (SGCADE)		/			
		Innovación	Existe una idea de innovación en la (SGCADE)		/			
		Desarrollo Tecnológico	Existe un desarrollo tecnológico cuándo solicita información al personal de la (SGCADE)		/			
PROCESO ADMINISTRATIVO	ACTO ADMINISTRATIVO	Interés	El personal de la (SGCADE) muestra interés por atender bien al usuario	/				
		Obligación	La (SGCADE) cumple con las obligaciones que indica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	/				
		Derecho de los Administrados	La (SGCADE) conoce los derechos de los administrados	/				
	FUNCION ADMINISTRATIVA	Prever	La (SGCADE) prevé las actividades anuales a través de un plan de trabajo	/				
		Organizar	La (SGCADE) organiza equipos de trabajo para el diseño y ejecución de programas en el ámbito de su competencia	/				
		Comandar	La (SGCADE) comanda políticas de sostenibilidad en el tiempo	/				
		Coordinar	La (SGCADE) coordina una evaluación anual de todas las actividades realizadas	/				
		Controlar	Se realiza un control de la documentación archivada como medio de verificación en la (SGCADE)	/				
		Planificar	Se planifican objetivos y metas en la (SGCADE)	/				
		Dirigir	La actual gestión que dirige la (SGCADE) la direcciona al cumplimiento de indicadores	/				
	CAPACIDAD DE GESTION	Herramientas	En la (SGCADE) se trabaja con las herramientas necesarias para un buen desempeño laboral	/				
		Procedimientos	La (SGCADE) actualiza los procedimientos administrativos en el (TUPA) cada cierto tiempo	/				
		Mecanismos Técnicos	La (SGCADE) emplea mecanismos técnicos de mejora continua	/				
		Óptimo Funcionamiento	El usuario queda satisfecho por el óptimo funcionamiento de la (SGCADE)	/				
		Cabal Cumplimiento	El personal de la (SGCADE) cumple a cabalidad sus funciones	/				
			Objetivos Institucionales	La (SGCADE) cumple con los objetivos institucionales que requiere la Municipalidad de Magdalena del Mar	/			
	Firma del experto:			Fecha 11, 06, 2019				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		"MANAGEMENT Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA 2019"					
Apellidos y nombres del Investigador:		MOSANAPON ACOSTA FRANCKLIN ALEXIS					
Apellidos y nombres del experto:		CANANZA ESTEBAN TEODORO					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
MANAGEMENT	GESTIONAR	Organización	La Municipalidad de Magdalena del Mar tiene bien definida su visión, misión y objetivo como organización publica	TD = Total Desacuerdo D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Total Acuerdo	/		
	AGENTE DEL CAMBIO	Promover	En la Subgerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico (SGCADE) existen charlas informativas a los usuarios para promover los diversos trámites existentes		/		
		Ampliar	En la (SGCADE) ha podido ampliar sus conocimientos sobre gestión y procedimientos		/		
		Dar Apoyo	En la (SGCADE) existen módulos para dar apoyo personalizado al usuario		/		
		Iniciar	Al iniciar el día en la (SGCADE) se coordina previamente las labores a desarrollar		/		
		Implementar	Se debe implementar Ordenanzas de mejora en la (SGCADE)		/		
		Producir	El producir una buena atención y servicio de calidad a los usuarios genera un buen ambiente laboral (SGCADE)		/		
	TOMA DE DECISIONES	Equidad	Existe equidad en la (SGCADE)		/		
		Gestión de Administraciones	La jefa de la (SGCADE) tiene los conocimientos suficientes de gestión de administraciones		/		
		Políticas Publicas	La (SGCADE) cumple con las políticas públicas de acuerdo a Ley		/		
	CALIDAD DE LA GESTION PUBLICA	Justicia	El personal de la (SGCADE) está capacitado para responder con justicia todas las dudas de los usuarios		/		
		Objetividad	Se atiende con objetividad en la (SGCADE)		/		
		Eficiencia	Existe eficiencia en la (SGCADE)		/		
	NECESIDAD DE LOS CLIENTES	Efectividad	La (SGCADE) cumple con efectividad los procesos establecidos en el Texto Único De Procesos Administrativos (TUPA)		/		
		Eficacia	Existe eficacia en la emisión y control de los trámites solicitados por los usuarios en la (SGCADE)		/		
		Competitividad	Existe competitividad en el personal de la (SGCADE)		/		
		Innovación	Existe una idea de innovación en la (SGCADE)		/		
		Desarrollo Tecnológico	Existe un desarrollo tecnológico cuándo solicita información al personal de la (SGCADE)		/		
Interés		El personal de la (SGCADE) muestra interés por atender bien al usuario	/				
PROCESO ADMINISTRATIVO	ACTO ADMINISTRATIVO	Obligación	La (SGCADE) cumple con las obligaciones que indica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	/			
		Derecho de los Administrados	La (SGCADE) conoce los derechos de los administrados	/			
		Prever	La (SGCADE) prevé las actividades anuales a través de un plan de trabajo	/			
	FUNCION ADMINISTRATIVA	Organizar	La (SGCADE) organiza equipos de trabajo para el diseño y ejecución de programas en el ámbito de su competencia	/			
		Comandar	La (SGCADE) comanda políticas de sostenibilidad en el tiempo	/			
		Coordinar	La (SGCADE) coordina una evaluación anual de todas las actividades realizadas	/			
		Controlar	Se realiza un control de la documentación archivada como medio de verificación en la (SGCADE)	/			
		Planificar	Se planifican objetivos y metas en la (SGCADE)	/			
		Dirigir	La actual gestión que dirige la (SGCADE) la direcciona al cumplimiento de indicadores	/			
	CAPACIDAD DE GESTION	Herramientas	En la (SGCADE) se trabaja con las herramientas necesarias para un buen desempeño laboral	/			
		Procedimientos	La (SGCADE) actualiza los procedimientos administrativos en el (TUPA) cada cierto tiempo	/			
		Mecanismos Técnicos	La (SGCADE) emplea mecanismos técnicos de mejora continua	/			
		Óptimo Funcionamiento	El usuario queda satisfecho por el óptimo funcionamiento de la (SGCADE)	/			
		Cabal Cumplimiento	El personal de la (SGCADE) cumple a cabalidad sus funciones	/			
		Objetivos Institucionales	La (SGCADE) cumple con los objetivos institucionales que requiere la Municipalidad de Magdalena del Mar	/			
	Firma del experto:			Fecha 11, 06, 19			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "MANAGEMENT Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DE MAGDALENA DEL MAR, LIMA 2019"

Apellidos y nombres del Investigador: MOSANAPON ACOSTA FRANCKLIN ALEXIS

Apellidos y nombres del experto: Dr. Luis Hacia Rosel Cesar

ASPECTO POR EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	
MANAGEMENT	GESTIONAR	Organización	La Municipalidad de Magdalena del Mar tiene bien definida su visión, misión y objetivo como organización pública	TD = Total D = Desacuerdo I = Indiferente A = Acuerdo TA = Total Acuerdo	SI CUMPLE
	AGENTE DEL CAMBIO	Promover	En la Subgerencia de Comercialización, Anuncios y Desarrollo Económico (SGCADE) existen charlas informativas a los usuarios para promover los diversos trámites existentes		NO CUMPLE
		Ampliar	En la (SGCADE) ha podido ampliar sus conocimientos sobre gestión y procedimientos		OBSERVACIONES (SUBGERENCIA)
		Dar Apoyo	En la (SGCADE) existen módulos para dar apoyo personalizado al usuario		
		Iniciar	Al iniciar el día en la (SGCADE) se coordina previamente las labores a desarrollar		
		Implementar	Se debe implementar Ordenanzas de mejora en la (SGCADE)		
	TOMA DE DECISIONES	Producir	El producir una buena atención y servicio de calidad a los usuarios genera un buen ambiente laboral (SGCADE)		
		Equidad	Existe equidad en la (SGCADE)		
		Gestión de Administraciones	La jefa de la (SGCADE) tiene los conocimientos suficientes de gestión de administraciones		
		Políticas Públicas	La (SGCADE) cumple con las políticas públicas de acuerdo a Ley		
	CALIDAD DE LA GESTION PUBLICA	Justicia	El personal de la (SGCADE) está capacitado para responder con justicia todas las dudas de los usuarios		
		Objetividad	Se atiende con objetividad en la (SGCADE)		
		Eficiencia	Existe eficiencia en la (SGCADE)		
	NECESIDAD DE LOS CLIENTES	Efectividad	La (SGCADE) cumple con efectividad los procesos establecidos en el Texto Único De Procesos Administrativos (TUPA)		
		Eficacia	Existe eficacia en la emisión y control de los trámites solicitados por los usuarios en la (SGCADE)		
		Competitividad	Existe competitividad en el personal de la (SGCADE)		
		Innovación	Existe una idea de innovación en la (SGCADE)		
PROCESO ADMINISTRATIVO	ACTO ADMINISTRATIVO	Desarrollo Tecnológico	Existe un desarrollo tecnológico cuando solicita información al personal de la (SGCADE)		
		Interés	El personal de la (SGCADE) muestra interés por atender bien al usuario		
		Obligación	La (SGCADE) cumple con las obligaciones que indica el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)		
	FUNCION ADMINISTRATIVA	Derecho de los Administrados	La (SGCADE) conoce los derechos de los administrados		
		Prever	La (SGCADE) prevé las actividades anuales a través de un plan de trabajo		
		Organizar	La (SGCADE) organiza equipos de trabajo para el diseño y ejecución de programas en el ámbito de su competencia		
		Comandar	La (SGCADE) comanda políticas de sostenibilidad en el tiempo		
		Coordinar	La (SGCADE) coordina una evaluación anual de todas las actividades realizadas		
		Controlar	Se realiza un control de la documentación archivada como medio de verificación en la (SGCADE)		
	CAPACIDAD DE GESTION	Planificar	Se planifican objetivos y metas en la (SGCADE)		
		Dirigir	La actual gestión que dirige la (SGCADE) la direcciona al cumplimiento de indicadores		
		Herramientas	En la (SGCADE) se trabaja con las herramientas necesarias para un buen desempeño laboral		
		Procedimientos	La (SGCADE) actualiza los procedimientos administrativos en el (TUPA) cada cierto tiempo		
		Mecanismos Técnicos	La (SGCADE) emplea mecanismos técnicos de mejora continua		
		Óptimo Funcionamiento	El usuario queda satisfecho por el óptimo funcionamiento de la (SGCADE)		
		Óptimo Cumplimiento	El personal de la (SGCADE) cumple a cabalidad sus funciones		
		Objetivos Institucionales	La (SGCADE) cumple con los objetivos institucionales que requiere la Municipalidad de Magdalena del Mar		

Firma del experto:

Fecha

13.06.19

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.